



# Protocolo de atención telefónica de consultas

Para dar una atención centrada en entender la necesidad y resolverla completamente, facilitar siguientes pasos.

## Contenido

¿Es importante que el personal pueda detectar que llama una persona mayor? ¿Cómo podría hacerlo?

¿Cómo habría que adaptar la atención?  
¿Qué tipo de beneficios en la atención os gustaría tener?

pedirlo: hableme claro que soy persona mayor

velocidad

¿En qué tono os gustaría que os hablasen?

De tú (4)

De usted (2)

Me da igual (3)

Si tratan con educación y respeto...

¿Qué opináis de las locuciones?

Fatal

Mejor hablar con una persona

Decirle con quien quieres hablar

¿Cómo puede ser el cierre de la conversación para que os ayude en el siguiente paso que tenéis que dar?

Directo y claro

Que te lo manden al mail

llamame otra vez si necesitas algo

Datos de lo que hay que hacer

Paciencia para apuntar

## Requisitos

hablar despacio

personas sudamericanas que nos e entienden bien

hablar bajo, suave...

buen nivel de castellano

que te cojan el telefono

corto

amabilidad

minimizar las esperas

facil de entender

pronunciación

capacidad de la persona que atienden

terminologia

sin enlaces

ojo terminos en ingles

seguridad: - se fijan con la redacción - que el enlace no sea raro, web reconocible

facilitar el primer contacto

detectar que llama persona mayor

2 minutos es suficiente tiempo

## Forma

Al final de la conversación prefieres un resumen...

por escrito para poder volver a leerlo y comprobar si has entendido bien

1. Verbal

2. Verbal, con tiempo para apuntar

3. Por SMS

4. Por email

5. Por whatsapp

## Inspiración

¿Servicios telefónicos que os gusten?

internet